

## DAFTAR PUSTAKA

- Abedniya, A., & Zaeim, M. N. (2011). *Measuring the perceive service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia*.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Measuring-the-perceive-service-Quality-in-the-in-Abedniya-Zaeim/7cc744d5fbcce63a7ac30d78489ae5ce94fc6561>
- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 79–97. <https://doi.org/10.1108/02652321311298627>
- Annisa, R., & Afriansyah, A. (2022). Rekomendasi Klasifikasi Nasabah BSI Mengikuti Program Pesta Hadiah dan Labbaik Special Gift Menggunakan Algoritma C4.5. *JUKI : Jurnal Komputer dan Informatika*, 4.
- Buchory, H. A., & Saladin, D. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Strategic management: Concepts and cases: A competitive advantage approach*. Pearson.
- Dodi, L. (2020). *Assauri, Sofjan. Strategic Management*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2013. Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. 2008. David, Fred R. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Salemba Empat. 2011. David, Fred R. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Salemba Empat. 2016.

- Dosinaen, Y. P. R. P., & Sastika, W. (2019). Usulan Strategi Pemasaran Pada Pt Gunung Amal Solution International Dengan Menggunakan Analisis Strength, Weakness, Opportunity, Treath Dan Matriks Ifas Efas Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2), Article 2.  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/10222>
- Dyson, R. G. (2004). Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick. *European journal of operational research*, 152(3), 631–640.
- Gorji, M. (2018). *The measurement of service quality by using SERVQUAL and quality gap model*.
- Handoko, T. H. (2022). *Manajemen edisi 2*.
- Hanum, F. (2018). AKUNTABILITAS KEUANGAN DESA (STUDI KASUS DESA NGENTRONG KECAMATAN KARANGAN KABUPATEN NGANJUK). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 2.
- Jogiyanto, H. M. (2005). Analisis dan desain sistem informasi. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Kasmir, B., & Lainnya, L. K. (2014). Manajemen Perbankan Jakarta: PT. *RajaGrafindo Persada*.
- Kasmir, S. (2018). *Pemasaran Bank*. Prenada Media.
- Katz, B. (2002). *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional = How To Market Professional Services*. Pustaka Binaman Pressindo.  
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/2559/bagaimana-memasarkan-jasa-profesional-how-to-market-professional-services.html>

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, Nomor 2). Jilid.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Deepublish.
- Lutfiatin, V., & Aminuddin, L. H. (t.t.). STRATEGI CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG KIDUL WONOSARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PRINSIP SYARIAH. *Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4.
- Marlina, D. (2019). *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018* [Undergraduate, IAIN Metro].  
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1388/>
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cetakan XXIX. Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya.
- Oktafia, R., Yani, M., Firdayanti, N., & Shabirah, A. (2021). Strategi Pengelolaan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Krian Untuk Bertahan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 29–42.
- Othman, A., & Owen, L. (t.t.). *ADOPTING AND MEASURING CUSTOMER SERVICE QUALITY ( SQ ) IN ISLAMIC BANKS: A CASE STUDY IN KUWAIT FINANCE HOUSE*. Diambil 22 Juni 2024, dari  
<https://www.semanticscholar.org/paper/ADOPTING-AND->

MEASURING-CUSTOMER-SERVICE-QUALITY-(-)-Othman-

Owen/15fcadfff972d487c2dd1dfe853bc0e99608532e

Rahmayanti, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima: Graha Ilmu, cetakan kedua.*

Rinanda, N. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada V Salon Jl. Osamaliki 78 Salatiga)* [PhD Thesis, Program Studi Manajemen FEB-UKSW].

<https://repository.uksw.edu/handle/123456789/3662>

Sondang P, S. (2012). *Manajemen stratejik.*

<https://koleksiperpus.jakarta.go.id/dispusip/opac/detail-opac?id=23638>

Sugiyono, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D.* Bandung: Alfabeta.

Supriono. (2010). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis. Dalam Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis.* Yogyakarta: BPFE.

Swastha, B., & Irawan, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2.* Yogyakarta: Liberty Offset.

Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality.* *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.2307/1251263>